



แบบบันทึกข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2568

หน่วยงาน.....โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์.....ผู้รับผิดชอบ.....นางวิลาวัลย์ กล้าเพชร.....โทรศัพท์ 088-8095321

ลำดับ ที่	วัน/ เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	เลขที่ หนังสือ/ ลงวันที่	ช่อง ทางการ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ประเด็น ข้อ ร้องเรียน	ระดับความ รุนแรง					วิธีแก้ไข/ การดำเนินการ	การตอบสนอง ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด		สถานะ ข้อร้องเรียน	
							1	2	3	4	5		ทำได้	ทำไม่ได้	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง แล้ว
1	21 ม.ค. 68	ศบท. 6712126	ร้องเรียน ผ่าน ช่องทาง 1111	ปกปิด	ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทาง โทรศัพท์ของโรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์ราชนครินทร์ หมายเลขโทรศัพท์ 0 56219 444 เนื่องจากผู้ร้องได้ติดต่อไปยัง โรงพยาบาลฯ ผ่านหมายเลข โทรศัพท์ดังกล่าว แต่พบว่า สัญญาณโทรศัพท์มีเสียงเรียกปกติ จากนั้นพบว่าสัญญาณโทรศัพท์ คล้ายถูกตัดสายทิ้ง ผู้ร้องติดต่อ เข้าไปจำนวน 3 ครั้ง ก็ประสบ ปัญหาเช่นเดียวกันทั้ง 3 ครั้ง ส่งผลให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ไม่สะดวกในการติดต่อให้บริการ	1.3	✓					กลุ่มงานพัฒนาวิชาการและประชาสัมพันธ์ ได้ ตรวจสอบเหตุการณ์อย่างรอบด้าน ในวันที่ผู้ร้อง แจ้ง พบว่าเบอร์โทรศัพท์ไม่มีการบันทึกการได้ รับสายจากภายนอก ในช่วงเวลา 10.00 – 11.00 น. และมีการแจ้งพบปัญหาการใช้โทรศัพท์ของ โรงพยาบาลฯ ในการโทรออก (ทั้งภายในและ ภายนอก) ทางไลน์กลุ่มของโรงพยาบาลฯ รวมทั้ง แจ้งการกลับมาใช้งานได้ปกติเวลา 14.13 น. จึงสรุปได้ว่าในวันและเวลาดังกล่าวเกิดจากความ ขัดข้องของระบบโทรศัพท์ มิได้เกิดจากพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตามได้เน้นย้ำให้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของ พฤติกรรมบริการ และมีการส่งต่อข้อมูลให้ ผู้เกี่ยวข้องในการดูแลระบบโทรศัพท์ของ โรงพยาบาลฯ เพื่อรับทราบปัญหาและปรับปรุง คุณภาพ	✓			✓

หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

2. ประเด็นข้อร้องเรียน ใส่เฉพาะหมายเลขข้อประเด็น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา ให้ใส่ 1.1 (เอกสารแนบ 1)
 3. ระดับความรุนแรง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ 2)
 4. การตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ ทำได้ หรือทำไม่ได้ โดยต้องสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงและความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน
 5. สถานะข้อร้องเรียน ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือ ยุติเรื่องแล้ว
 6. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
- หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223



แบบบันทึกคำชมเชย กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2568

หน่วยงาน.....โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์.....ผู้รับผิดชอบ.....นางวิลาวัลย์ กล้าเพชร.....โทรศัพท์.....088-8095321

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับคำ ชมเชย	ข้อมูล ผู้ชมเชย	รายละเอียดคำชมเชย	คำชมเชยด้าน						หมายเหตุ
					ความสะอาด/ รวดเร็ว	พฤติกรรม บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าคำชมเชยที่ได้รับเป็นด้านใด
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
- หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ กรมสุขภาพจิต ประจำเดือน มกราคม 2568

หน่วยงาน.....โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์.....ผู้รับผิดชอบ.....นางวิลาวัลย์ กล้าเพชร.....โทรศัพท์.....088-8095321

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ ปีที่รับเรื่อง	ช่องทาง ที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อมูล ผู้เสนอแนะ	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะด้าน						หมายเหตุ
					ความสะดวก/ รวดเร็ว	ประสิทธิภาพ บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ บำบัดรักษา	การให้ข้อมูล/ คำแนะนำ	อื่นๆ	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- หมายเหตุ 1. ส่งรายงานภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับเป็นด้านใด
3. ส่งรายงานทาง e-mail : pr.sec@dmh.mail.go.th หรือสามารถเพิ่มเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (E-complain)
- หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นายชมภัก โตวงศ์ โทรศัพท์ 0 2590 8223